

Manual Mutu



Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
2013



Manual Mutu

Kode Dokumen	: 00203 05000
Revisi	: 5
Tanggal	: 15 Agustus 2013
Diajukan oleh	: Management Representative ttd Helmy Adam, MSA, Ak.
Dikendalikan oleh	: Unit Jaminan Mutu Ttd Dr. Rosidi, MM, Ak.
Disetujui oleh	: Ketua Jurusan Akuntansi ttd Prof. Dr. Unti Ludigdo, Ak

DAFTAR ISI

1. DAFTAR ISI	i
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Ruang Lingkup Manual Mutu	1
1.2 Tujuan Manual Mutu	1
2. LANDASAN KEBJIAKAN MANAJEMEN MUTU	2
3. ISTILAH DAN DEFINISI	2
4. SISTEM MANAJEMEN MUTU	4
4.1 Sekilas Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (JAFEB-UB)	4
4.2 Organisasi JAFEB-UB	11
4.3 Visi, Misi dan Tujuan JAFEB-UB	15
4.4 Proses Bisnis Utama JAFEB-UB	16
4.5 Sistem Dokumentasi dan Audit	20
5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	23
5.1 Komitmen Manajemen	23
5.2 Penetapan dan Persyaratan Pelanggan	24
5.3 Kepuasan Pelanggan	25
5.4 Kebijakan Mutu	25
5.5 Perencanaan Sistem Mutu	28
5.6 Sasaran Mutu	29
5.7 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	30
5.8 Tinjauan Manajemen	32
6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA	33
6.1 Penyediaan Sumber Daya	33
6.2 Sumber Daya Manusia	33

6.3 Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja	34
6.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik	35
7. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN	35
7.1 Perencanaan Program Layanan Pendidikan	35
7.2 Proses terkait Mahasiswa	38
7.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum	40
7.4 Pembelian	45
7.5 Ketentuan Layanan Pendidikan	46
7.6 Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran	48
8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU	49
8.1 Panduan Umum	49
8.2 Pemantauan dan Pengukuran.....	49
8.3 Analisis Data	51
8.4 Perbaikan	52
8. LAMPIRAN	54
<i>Cross Reference</i>	54
Peta Kompetensi Dosen	55

1. PENDAHULUAN

1.1 Ruang Lingkup

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (JAFEB-UB) yang sekaligus juga menjadi salah satu persyaratan yang dituntut keberadaannya dalam sistem manajemen mutu. Manual mutu ini juga mencakup organisasi akademik di bawah Jurusan Akuntansi (program studi S1, S2, S3, dan Pendidikan Profesi Akuntansi). Selain itu, hal yang penting untuk diperhatikan adalah bahwa SMM tidak diberlakukan untuk sistem pengadaan proses kalibrasi barang yang menjadi kewenangan fakultas (FEB-UB).

Manual Mutu ini disusun dengan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan pedoman implementasinya dalam layanan pendidikan IWA2:2007, peraturan-peraturan pemerintah RI dan persyaratan akreditasi BAN-PT.

1.2 Tujuan

Manual Mutu ini bertujuan untuk:

- a. Menggariskan proses utama yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan layanan pendidikan di JAFEB-UB, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi persyaratan yang dituntut oleh para pelanggannya.

- b. Menjelaskan hubungan antara berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
- c. Menjelaskan hubungan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) dengan persyaratan ISO 9001:2008.
- d. Mencerminkan komitmen JAFEB-UB dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan yang berlangsung di JAFEB-UB.

2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

Rujukan yang digunakan oleh manual mutu ini meliputi:

- a. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- b. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- c. Akreditasi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
- d. Statuta Universitas Brawijaya, 2009.
- e. Badan Layanan Umum Universitas Brawijaya, 2009.
- f. Standar SMM ISO 9001:2008.
- g. Manual Mutu Fakultas Ekonomi dan Bisnis UB 2012.

3. ISTILAH DAN DEFINISI

- a. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah gabungan struktur, proses, prosedur, standar, aturan, dokumen, SDM dan lainnya yang secara khusus dirancang, dikembangkan dan

dilaksanakan untuk menjamin bahwa keluaran suatu aktivitas atau program tertentu memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

- b. Manual Mutu (MM) adalah rangkaian dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu.
- c. Pelanggan. Dalam konteks pendidikan, pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau menggunakan layanan pendidikan. Pelanggan JAFEB-UB dapat dibagi menjadi 5 (lima) bagian, yaitu mahasiswa (*learners*) atau peserta didik sebagai pelanggan utama; orang tua mahasiswa atau lembaga/ institusi yang mengirim peserta didik; pengguna lulusan, masyarakat pengguna hasil penelitian/pengabdian masyarakat, dan pimpinan fakultas (FEB-UB).
- d. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah fakultas dan jurusan atau lembaga selain fakultas dan jurusan yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.
- e. Lembaga pendukung adalah lembaga selain fakultas dan jurusan/ PS yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan.
- f. Dokumen adalah informasi dengan media pendukungnya yang umumnya berupa kertas atau file komputer.
- g. Borang adalah dokumen isian yang khusus dirancang untuk menampung informasi tertentu, dalam hal ini informasi yang relevan dengan mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan di lingkungan Universitas Brawaijaya.

- h. Rekaman adalah media elektronik yang berfungsi menyimpan informasi suara atau multimedia lainnya.
- i. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*value creation*).

4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.1 Sekilas Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

JAFEB-UB merupakan salah satu jurusan dari tiga jurusan yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (FEB-UB). Jika dilihat dari usainya, JAFEB-UB adalah jurusan termuda (berdiri tahun 1977) dibandingkan dua jurusan lainnya, yakni Jurusan Manajemen serta Jurusan Ilmu Ekonomi.

JAFEB-UB didirikan pada tahun 1977 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan NO 835/DJ/77. Selama sepuluh tahun pertama JAFEB-UB berada di bawah pembinaan Jurusan Akuntansi FE-UI dan telah mencapai berbagai kemajuan yang signifikan. Pada periode kepemimpinan Ketua jurusan yang pertama, JAFEB-UB telah secara luas membangun kerjasama dengan Jurusan Akuntansi PTN terkemuka di Indonesia, Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), dan beberapa kantor akuntan publik dalam mengembangkan pengajaran yang relevan bagi para lulusannya.

Tahun 1981 JAFEB-UB meluluskan 4 mahasiswa pertamanya dan tahun 1982 JAFEB-UB berhak memberi gelar "Akuntan" bagi lulusannya sesuai Undang-Undang No. 34/1954. Pada tahun 1986, JAFEB-UB mengadakan seminar nasional untuk mengevaluasi relevansi kurikulum nasional untuk jurusan akuntansi yang hasilnya melahirkan sebuah Kurikulum Nasional Akuntansi. Selain itu JAFEB-UB tetap memelihara komitmennya untuk menjaga kualitas pendidikan, yang tercermin pada peresmian Pusat Pengembangan Akuntansi (PPA) pada tahun 1989 oleh Ditjen Dikti. PPA yang disponsori oleh Bank Dunia ini berdiri dengan membawa misi untuk mengembangkan pendidikan akuntansi di Indonesia. Melalui proyek pengembangan akuntansi ini JAFEB-UB berhasil memperbaiki kualifikasi dosennya, yaitu 11 orang bergelar Master dan 1 orang Doktor. Pada periode yang sama, JAFEB-UB ditunjuk sebagai salah satu dari 6 jurusan akuntan PTN terkemuka yang berhak melaksanakan Ujian Negara Akuntansi (UNA). Pada tahun 1997, JAFEB-UB mendapatkan peringkat akreditasi tertinggi yaitu A bintang empat (A****) dari Badan Akreditasi Nasional (BAN). Pada bulan Februari 2003, JAFEB-UB mendapat izin resmi untuk menyelenggarakan Pendidikan Profesi Akuntan (PPAk) dari Ditjen Dikti berdasarkan rekomendasi dari Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). Akhirnya, pada bulan Mei tahun 2004, JAFEB-UB kembali memperoleh peringkat akreditasi tertinggi "A" berdasarkan Surat Keputusan

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional RI No: 12/BAN-PT/Ak-VII/SI/IV/2004.1

Pengembangan Jurusan pada masa mendatang, selain tetap berbasis pada kebutuhan internal Jurusan dan profesi akuntansi, juga memperhatikan arah pengembangan universitas yang memperhatikan kebutuhan masyarakat seiring dengan perkembangan lingkungan nasional maupun internasional. Disadari bahwa berdasarkan hasil evaluasi diri beberapa tahun lalu, JAFEB-UB masih menghadapi kendala, baik internal maupun eksternal, yang untuk itu perlu pembenahan di berbagai bidang. Berbagai pembenahan ini tetap mengacu pada visi dan misi yang telah dibangun sebelumnya secara hirarkis.

Atas dasar visi, misi, dan tujuan tersebut di muka telah disusun ***Rencana Strategis JAFEB-UB 2012-2021*** sebagai kelanjutan atas rencana strategis JAFEB-UB pada periode sebelumnya (2000-2010) yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

Arah Pengembangan JAFEB UB

Pencapaian Visi Misi dan Tujuan Jurusan Akuntansi didasari dengan spirit dan nilai-nilai bersama (*shared values*). Berdasarkan spirit dan nilai bersama tersebut, arah pengembangan JAFEB dalam 11 tahun ke depan digambarkan sebagai berikut:

¹ Pada tahun 1997 derajat tertinggi adalah A**** dan pada tahun 2004 derajat tertinggi adalah A.

1. Tahun 2012-2014: Pemantapan tata kelola yang baik serta menjadi yang terbaik di Indonesia dan menuju daya saing Asia Pasifik.
2. Tahun 2015-2017: Mencapai reputasi baik dan berdaya saing tinggi di tingkat Asia Pasifik serta menuju daya saing internasional/ dunia.
3. Tahun 2018-2021: Bereputasi unggul dan berdaya saing tinggi di tingkat internasional/ dunia.

Fokus Pengembangan JAFEB UB

1. Penguatan Tata Kelola.
2. Peningkatan kualitas akademik, penelitian dan pengabdian.
3. Peningkatan kualitas kemahasiswaan.
4. Peningkatan kualitas dosen.
5. Peningkatan kerjasama baik nasional maupun internasional.
6. Peningkatan kualitas hubungan dengan alumni dan orang tua/ wali mahasiswa.
7. Pencitraan publik.

Strategi Dasar Pengembangan JAFEB UB

Pencapaian keberhasilan masing-masing fokus pengembangan JAFEB UB dilandasi dengan strategi dasar sebagai berikut:

- Pemantapan Tata Kelola. Untuk mewujudkan suatu lembaga yang kredibel dan bereputasi, JAFEB UB harus membangun tata kelola yang baik untuk peningkatan transparansi, akuntabilitas, responsibilitas

dan kesamaan perlakuan. Untuk itu unsur-unsur penjaminan mutu akademik terus menerus dikembangkan. Demikian pula mode koordinasi dengan universitas dan fakultas dan juga terus ditingkatkan efektifitas dan efisiensinya.

- Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) bagi dosen dilakukan secara berkelanjutan. Ketersediaan SDM yang berkualitas untuk mengampu di JAFEB UB harus terus menerus dilakukan. Ini diwujudkan dengan terus melakukan *up-grading* keahlian dan pengetahuan sebagai pendidik dan peneliti. Selain itu, tenaga edukatif harus mampu menjalani pekerjaannya secara profesional, mampu berkiprah di tingkat nasional serta mampu berpartisipasi dalam forum-forum regional dan internasional, memiliki integritas pribadi yang baik, dan mempunyai komitmen yang kuat terhadap kampus.
- Pengembangan Sarana Pembelajaran. Pengembangan sarana fisik diupayakan untuk dapat memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar dan untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa maupun dosen. Selain itu adalah peningkatan kualitas dan kuantitas kepastakaan di ruang baca. Hal lain yang dilakukan adalah pengembangan jurnal untuk memfasiltasi publikasi dosen dan mahasiswa.

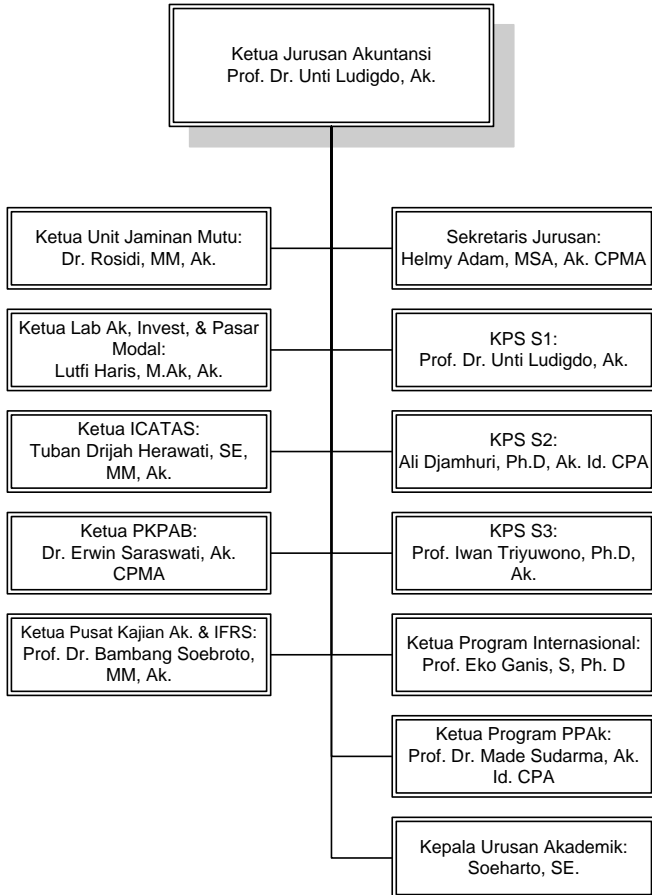
- Pengembangan Teknologi. Pembaharuan teknologi bidang sistem informasi dan audio-visual yang terus menerus untuk menunjang peningkatan kuantitas dan kualitas proses belajar mengajar, penelitian, publikasi ilmiah, dan pelayanan administrasi. Ini juga dimaksudkan untuk memperluas penyebaran informasi tentang keberadaan JAFEB UB di berbagai belahan dunia.
- Penciptaan Lingkungan Kerja dan Belajar yang Kondusif. Untuk menciptakan lingkungan yang kondusif, maka perlu ditumbuhkan budaya akademik (*academic culture*) bagi mahasiswa dan dosen serta *corporate culture* bagi pengelola. Di samping itu, penataan lingkungan fisik terus dilakukan agar tercipta suasana yang asri, nyaman, dan aman.
- Internasionalisasi. Untuk mewujudkan program pengembangan pada tingkat internasional, institusi menempuh jalur "*multi-track*". Artinya, menempuh banyak jalur untuk internasionalisasi JAFEB UB sehingga selaras dengan program universitas, fakultas dan jurusan. Ini dilakukan antara lain dengan peningkatan kerjasama untuk *sandwich program*, *lecture exchange program* dan *joint program* dan *joint supervisory panel* untuk riset dan publikasi. Pengembangan jaringan kerjasama juga dilakukan dengan beberapa mitra untuk rekrutmen mahasiswa

dari luar negeri, serta dimaksudkan juga untuk meraih pengakuan internasional (yang antara lain dapat berbentuk akreditasi).

- Peningkatan Citra Jurusan Akuntansi. Peningkatan citra Jurusan Akuntansi diperlukan untuk menyebarluaskan keberadaan JAFEB UB dengan berbagai program kegiatan yang ditawarkan dan output yang dihasilkan, termasuk promosi di negara-negara lain.

4.2 Organisasi JAFEB-UB

Organisasi JAFEB-UB sesuai dengan Buku Pedoman Akademik FEB-UB, adalah sebagai berikut:



Secara lebih lengkap, struktur organisasi dari JAFEB-UB dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1. Ketua Jurusan/Ketua Program S1**
Prof. Dr. Unti Ludigdo, Ak.
- 2. Sekretaris**
Helmy Adam, MSA., Ak. CPMA
- 3. Staf Jurusan**
 1. Sari Atmini, M.Si., Ak.
 2. Lutfi Haris, M.Ak., Ak.
 3. Mirna Amirya, MSA., Ak.
 4. Ubaidillah, SE., Ak.
- 4. Unit Jaminan Mutu**
 1. **Ketua**
Dr. Rosidi, Ak.
 2. **Sekretaris**
Dr. Endang Mardiaty, Ak.
 3. **Anggota**
 1. Kristin Rosalina, MSA., Ak.
 2. Ketua HMJ Akuntansi
 4. **Staf Sekretariat**
Kaur. Adm. Jurusan Akuntansi
- 5. Ketua Program S2 Akuntansi**
Ali Djamhuri, Ph.D., Ak., Id. CPA
- 6. Ketua Program S3 Akuntansi**
Prof. Iwan Triyuwono, M.Ec., Ph.D, Ak.
- 7. Ketua Program Pendidikan Profesi Akuntansi**
Prof. Dr. Made Sudarma, MM., Ak.
 1. **Sekretaris**
Achmad Zaky, MSA., Ak. SAS
 2. **Staf**
Ida Triastuti, SAB.
Hanafi
- 8. Program Internasional**
 1. **Ketua**
Yeney Widya Prihatiningtyas, DBA, Ak.

2. **Kepala Urusan**
Ainun Ni'mah, Amd.
3. **Staf**
Ari Kusuma, SS

9. Pusat Kajian dan Pengembangan Akuntansi dan Bisnis

1. **Ketua**
Dr. Erwin Saraswati, Ak., CPMA
2. **Sekretaris**
Nurkholis, Ph.D, Ak.
3. **Staf**
Nisa Qonita, SE.

10. Pusat Kajian Akuntansi dan IFRS

1. **Ketua**
Prof. Dr. Bambang Soebroto, MM, Ak.
2. **Sekretaris**
Aulia Fuad R, DBA, Ak. SAS

11. Lab. Akuntansi, Investasi dan Pasar Modal

1. **Ketua**
Lutfi Haris, M.Ak., Ak.
2. **Koordinator Divisi Pasar Modal**
Aang Kunaifi, MSA., Ak.
3. **Koordinator Divisi Pendidikan dan Pelatihan**
4. Lutfi Haris, M.Ak., Ak.
5. **Staf**
Asisten Dosen Jurusan Akuntansi

12. *Integrated Center for Accounting Taxation and Assurance Services (ICATAS)*

1. **Ketua**
Tuban Drijah Herawati, SE, MM, Ak.
2. **Wakil Ketua**
Akie Rusaktiva, MSA, Ak.
3. **Staf**
Mahasiswa Magang.

13. Staf Administrasi Jurusan

1. **Kaur**
Djoko Widodo, SE
2. **Staf**
Sukriya (pembukuan)
Nur Rochman
Ridwan
Erham

Untuk melaksanakan sistem penjaminan mutu di JAFEB-UB, maka dibentuk struktur fungsional organisasi penjaminan mutu di tingkat jurusan. Disebabkan keterkaitannya yang erat dengan penjaminan mutu di tingkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, maka dalam Struktur fungsional tersebut juga digambarkan hubungan yang ada antara struktur fungsional di tingkat jurusan dengan yang ada di tingkat Fakultas (dapat dilihat di Buku Pedoman Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis kode **00200 02000** yang dapat di unduh di *website* Fakultas Ekonomi dan Bisnis (www.feb.ub.ac.id))

Tugas Pokok dan Fungsi serta koordinasi organisasi penjaminan mutu di tingkat JAFEB-UB secara rinci dapat dilihat pada dokumen Visi, Misi dan Tujuan JAFEB-UB (dokumen no. 00203 01000), rencana strategis JAFEB-UB (dokumen no. 00203 02000) dan dokumen mengenai Organisasi dan Tata Kerja JAFEB-UB (dokumen No. 00203 03000).

4.3 Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Visi, Misi, dan Tujuan (VMT) JAFEB-UB dirumuskan selaras dengan VMT Fakultas Ekonomi dan Bisnis maupun VMT Universitas Brawijaya, yaitu Visi: “ Menjadi jurusan akuntansi bereputasi internasional yang berjiwa wirausaha dan berkesadaran ketuhanan, kemanusiaan, dan lingkungan.” Sementara Misinya adalah:

1. Menyelenggarakan pendidikan akuntansi yang mengutamakan profesionalisme dan etika.
2. Mengembangkan ilmu akuntansi melalui riset yang berkarakter nilai-nilai lokal dan universal.
3. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat melalui karya-karya kreatif dan inovatif di bidang akuntansi.

Adapun untuk tujuan yang hendak dicapai oleh Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya adalah:

1. Menghasilkan lulusan yang berjiwa wirausaha dan berkesadaran ketuhanan, kemanusiaan, dan lingkungan.
2. Menghasilkan dan menyebarluaskan karya ilmiah bidang akuntansi yang berkarakter nilai lokal dan universal bertaraf internasional.
3. Menghasilkan sistem dan teknik pembelajaran inovatif di bidang akuntansi.

4. Memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pendidikan, pelatihan, pendampingan, dan konsultasi di bidang akuntansi.
5. Menyebarluaskan hasil inovasi dan kreasi mahasiswa dan dosen akuntansi melalui pengabdian kepada masyarakat.

Visi, Misi dan Tujuan (VMT) JAFEB-UB disosialisasikan kepada pihak-pihak terkait di lingkungan Jurusan, Fakultas maupun lainnya melalui berbagai sarana, yaitu website jurusan www.accounting.feb.ub.ac.id , *company profile* JAFEB UB, Buku Pedoman Akademik FEB-UB, Manual Mutu Akademik, dan pada papan pengumuman di lingkungan FEB-UB. Cara lain yang ditempuh adalah mensosialisasikan secara langsung kepada mahasiswa baru pada saat dilaksanakannya Orientasi Pendidikan.

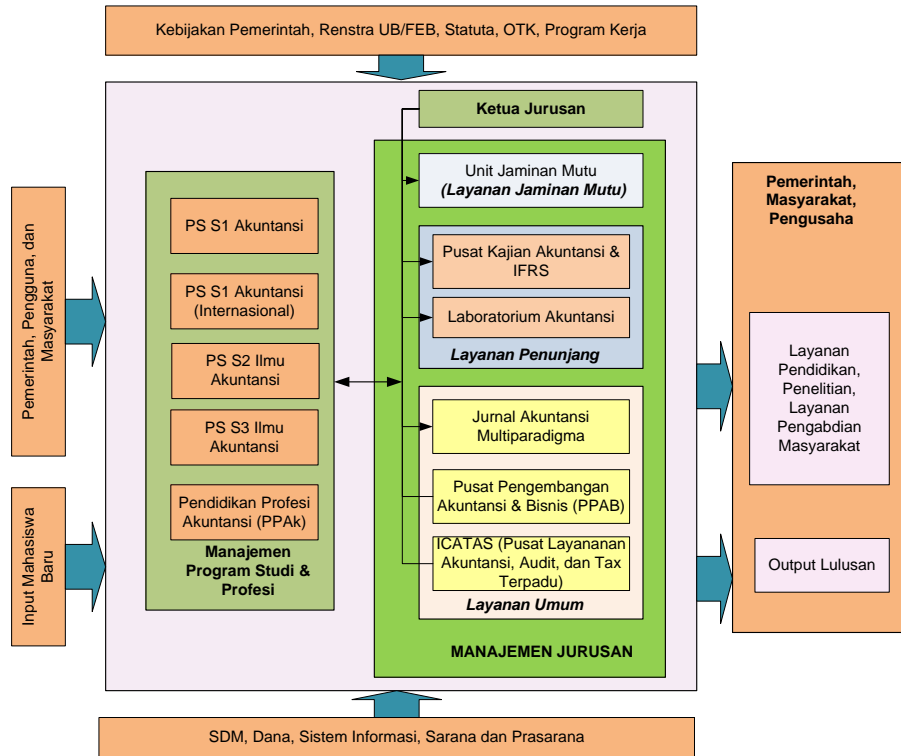
4.4 Proses Bisnis dan Sistem Manajemen Mutu Jurusan Akuntansi

4.4.1. Proses Bisnis Jurusan Akuntansi

Jurusan Akuntansi merupakan ujung tombak pelayanan akademik terutama pada proses pendidikan dan pengajaran. Khusus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Jurusan Akuntansi diberi kewenangan juga untuk mendorong dan mengelola manajemen penelitian/pengabdian masyarakat dari PNB (DPP) dan penelitian/ pengabdian mandiri/ kerjasama dengan mekanisme keuangan sesuai dengan

Mekanisme PNBP Universitas Brawijaya. Gambar Proses Bisnis tercantum pada Gambar 1.

Gambar 1 : Proses Bisnis Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis



4.4.2. Sistem Manajemen Mutu Jurusan Akuntansi

Sistem manajemen mutu yang dikembangkan di Jurusan Akuntansi mengacu pada Sistem Manajemen Mutu PJM UB sebagaimana dalam Gambar 2 berikut ini:

Gambar 2: Sistem Manajemen Mutu



Siklus PDCA seperti yang digambarkan dalam sistem manajemen mutu (Gambar 2) diatas diimplementasikan pada setiap aktivitas akademik yang berlangsung di JAFEB-UB. Beberapa aktivitas yang dimaksud adalah mulai dari aktivitas pengembangan kurikulum akademik, pemrograman KRS dan bimbingan akademik, penentuan dosen pengasuh mata kuliah, kuliah kerja nyata profesi (KKNP), skripsi dan ujian akhir studi, evaluasi tenaga pengajar, hingga aktivitas penyusunan dan ujian tesis serta disertasi di level pascasarjana. (Lihat Buku Pedoman Akademik FEB UB kode **00200 02000** yang dapat di unduh di *website* Fakultas Ekonomi dan Bisnis (www.fe.ub.ac.id))

4.5. Sistem Dokumentasi dan Audit

Sistem dokumentasi dalam Penjaminan Mutu mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi Sistem Penjaminan Mutu Akademik UB (tahun 2007-2010) dan rujukan dokumen pada butir 2. *Landasan Kebijakan Manajemen Mutu*. Sistem yang dianut adalah hirarki kerucut terbalik: Dokumen Induk (Visi, Misi dan Tujuan JAFEB-UB; Organisasi Tata Kerja; Renstra FEB-UB; Program Kerja; Pedoman Pendidikan), dokumen Mutu (Manual Mutu; Standar Mutu; Manual Prosedur; Instruksi Kerja; Borang dan Dokumen Pendukung). Adapun tabulasi dan status atas dokumen yang ada dibawah kendali JAFEB-UB dapat dilihat pada borang daftar rekaman mutu (00203 06001 04) atau pada tabel 1 di bawah ini.

Audit mutu dilakukan secara internal dan eksternal berdasarkan dokumen audit mutu. Audit Internal dilaksanakan setidaknya satu tahun sekali untuk mengukur terpenuhinya persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan Standar Akademik yang diterapkan oleh universitas, fakultas dan jurusan akuntansi sendiri. Pedoman pelaksanaan Audit Internal tertuang dalam MP Audit Internal (00203 06004), lihat juga 8.2.2. Audit eksternal dilaksanakan untuk seluruh lembaga dan unit kerja di UB dalam mengukur pemenuhan terhadap SMM ISO9001:2008 yang dinyatakan dalam perolehan sertifikat. Selain itu PS-PS di UB diases oleh Asesor dari BAN-PT untuk menentukan tingkat akreditasi PS. Prosedur

pengusulan, pelaksanaan dan perolehan akreditasi harus mengikuti ketentuan dan memenuhi persyaratan BAN-PT.

Tabel 1. Daftar Dokumen JAFEB-UB

Dokumen	Kode	Revisi	Retensi
Visi, Misi, dan Tujuan Jurusan Akuntansi UB	00203 01000	Ke-0 (Agustus 2001)	Aktif
Rencana Strategis Jurusan Akuntansi UB	00203 02000	Ke-0 (Agustus 2001)	Aktif
Program Kerja Jurusan Akuntansi UB	00203 03000	Ke-0 (Agustus 2001)	Aktif
Pedoman Pendidikan Jurusan Akuntansi UB	00203 04000	Ke-0 (Agustus 2012)	Aktif
Manual Mutu Jurusan Akuntansi UB	00203 05000	Ke-4 (30 Agustus 2012)	Aktif
MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman Jurusan Akuntansi UB	00203 06001	Ke-4 (30 Agustus 2012)	Aktif
MP Tindakan Korektif dan Pencegahan Jurusan Akuntansi UB	00203 06002	Ke-2 (5 Mei 2012)	Aktif
MP Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai Jurusan Akuntansi UB	00203 06003	Ke-2 (5 Mei 2012)	Aktif
MP Audit Internal Jurusan Akuntansi UB	00203 06004	Ke-2 (5 Mei 2012)	Aktif
MP Standar Mutu Akademik Jurusan Akuntansi UB	00203 06005	Ke-2 (1 Juni 2012)	Aktif
MP Pengembangan Kurikulum Jurusan Akuntansi UB	00203 06006	Ke-2 (30 Agustus 2012)	Aktif
MP Pemrograman KRS dan Bimbingan Akademis Jurusan Akuntansi UB	00203 06007	Ke-2 (30 Agustus 2012)	Aktif
MP Penentuan Dosen Pengasuh Mata Kuliah Jurusan Akuntansi UB	00203 06008	Ke-2 (1 Juni 2011)	Aktif
MP Penjadwalan Kuliah Jurusan Akuntansi UB	00203 06009	Ke-2 (1 Juni 2011)	Kadaluarsa
MP Pengajaran Jurusan Akuntansi UB	00203 06010	Ke-3 (20 September 2011)	Kadaluarsa
MP KKNP Jurusan Akuntansi UB	00203 06011	Ke-4 (30 Agustus 2012)	Aktif
MP Skripsi dan Ujian Akhir Jurusan Akuntansi UB	00203 06012	Ke-4 (30 Agustus 2012)	Aktif
MP Evaluasi Kinerja Tenaga Pengajar Jurusan Akuntansi UB	00203 06013	Ke-2 (1 Juni 2011)	Aktif
MP SAC Jurusan Akuntansi UB	00203 06014	Ke-2 (1 Juni 2011)	Kadaluarsa
MP Perekrutan Asisten Dosen Jurusan Akuntansi UB	00203 06015	Ke-2 (1 Juni 2011)	Kadaluarsa
MP Penelitian Dana PNPB Jurusan Akuntansi UB	00203 06016	Ke-2 (1 Juni 2011)	Kadaluarsa
MP Pengabdian Masyarakat Jurusan Akuntansi UB	00203 06017	Ke-2 (1 Juni 2011)	Kadaluarsa
MP Disertasi Jurusan Akuntansi UB	00203 06018	Ke-2 (5 Mei 2011)	Aktif
MP Thesis Jurusan Akuntansi UB	00203 06019	Ke-4(30 Agustus 2012)	Aktif
MP Registrasi Mahasiswa PDIA	00203 06020	Ke-0 (20 September 2011)	Aktif
MP Penerimaan Mahasiswa Baru PDIA	00203 06021	Ke-0 (20 September 2011)	Aktif
MP Pelaksanaan Wisuda PDIA	00203 06022	Ke-0 (20 September 2011)	Aktif
MP Legalisir Ijazah dan Transkrip PDIA	00203 06023	Ke-0 (20	Aktif

MP Registrasi Mahasiswa Magister Akuntansi	00203 06024	Ke-0 (20 September 2011)	Aktif
MP Penerimaan Mahasiswa Baru Magister Akuntansi	00203 06025	Ke-0 (20 September 2011)	Aktif
MP Pelaksanaan Wisuda Magister Akuntansi	00203 06026	Ke-0 (20 September 2011)	Aktif
MP Legalisir Ijazah dan Transkrip Magister Akuntansi	00203 06027	Ke-0 (20 September 2011)	Aktif
MP Pojok BEI FEB UB	00203 06028	Ke-0 (20 September 2011)	Aktif
MP Layanan Data Pasar Modal	00203 06029	Ke-0 (30 Agustus 2012)	Aktif
MP Layanan Pendidikan & Pelatihan Lab AIPM	00203 06030	Ke-0 (30 Agustus 2012)	Aktif
MP Layanan ICATAS	00203 06031	Ke-0 (30 Agustus 2012)	Aktif
MP Promosi PPAk	00203 06032	Ke-0 (315 Agustus 2013)	Aktif
MP Pendaftaran PPAk dan Join Program	00203 06033	Ke-0 (315 Agustus 2013)	Aktif
MP Ujian Saringan Masuk PPAk	00203 06034	Ke-0 (315 Agustus 2013)	Aktif
MP Registrasi Mahasiswa Baru PPAk	00203 06035	Ke-0 (315 Agustus 2013)	Aktif
MP Registrasi Mahasiswa Lama PPAk	00203 06036	Ke-0 (315 Agustus 2013)	Aktif
MP Orientasi Pendidikan PPAk	00203 06037	Ke-0 (315 Agustus 2013)	Aktif
MP Kuliah dan Matrikulasi PPAk	00203 06038	Ke-0 (315 Agustus 2013)	Aktif
MP Pelayanan Perkuliahan	00203 06039	Ke-0 (315 Agustus 2013)	Aktif
MP Pelepasan Mahasiswa PPAk	00203 06040	Ke-0 (315 Agustus 2013)	Aktif
MP Pengurusan Register Akuntan	00203 06041	Ke-0 (315 Agustus 2013)	Aktif
IK Ujian Akhir Studi (UJAS) Program Studi S1 JAFEB UB	00203 07001	Ke-1 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Penanganan Saran & Pengaduan Mahasiswa Jurusan Akuntansi FEB UB	00203 07002	Ke-0 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Legalisir Transkrip JAFEB UB	00203 07003	Ke-0 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Pencetakan Kartu Rencana Studi (KRS) JAFEB UB	00203 07004	Ke-0 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Pencetakan Kartu Hasil Studi (Khs) JAFEB UB	00203 07005	Ke-0 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Penggunaan Laboratorium Akuntansi, Investasi & Pasar Modal (AIPM) JAFEB UB	00203 07006	Ke-1 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Pendaftaran Anggota Pojok BEI Lab AIPM JAFEB UB	00203 07007	Ke-1 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Pemesanan Data Di Pojok BEI Lab AIPM JAFEB UB	00203 07008	Ke-1 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Pengambilan Pesanan Data Di Pojok BEI Lab AIPM JAFEB UB	00203 07009	Ke-1 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Permintaan Surat Keterangan Penelitian Pojok BEI Lab AIPM JAFEB UB	00203 070010	Ke-1 (30 Agustus 2012)	Aktif

IK Perekrutan Staf/ Asisten Dosen Lab AIPM JAFEB UB	00203 070011	Ke-1 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Pembuatan Modul Praktikum Lab AIPM JAFEB UB	00203 070012	Ke-1 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Pelatihan Staf/ Asisten Dosen Lab AIPM JAFEB UB	00203 070013	Ke-1 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Pengaduan Layanan Pojok BEI Lab AIPM JAFEB UB	00203 070014	Ke-0 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Penanganan Pelanggan ICATAS	00203 070015	Ke-0 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Pengaduan Pelayanan ICATAS	00203 070016	Ke-0 (30 Agustus 2012)	Aktif
IK Penggunaan <i>Self-Access Centre (SAC)</i>	00203 070017	Ke-0 (30 Agustus 2012)	Aktif

5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1 Komitmen Manajemen

Dalam rangka menjamin mutu pelayanan pendidikan dalam menyediakan sumber daya manusia yang andal di bidang Akuntansi, maka Ketua Jurusan Akuntansi berkomitmen menjalankan Sistem Penjaminan Mutu secara sungguh-sungguh dengan cara:

- a. Mengangkat Sekretaris Jurusan Akuntansi sebagai *Manajer Representative* (MR) dalam menjalankan manajemen mutu sehari-hari. Dalam rangka melaksanakan tugas penjaminan mutu MR dibantu tim Unit Jaminan Mutu Jurusan.
- b. Mengkomunikasikan sistem manajemen mutu di lingkungan Civitas Akademika JAFEB-UB seperti Program-program Studi yang ada (S1, S2 dan S3) dan mengoordinasikannya dengan Gugus Jaminan Mutu (GJM) yang ada di level fakultas serta segenap Jajaran Dekanat (FEB-UB) terkait.
- c. Melakukan perencanaan strategis yang memperhatikan tujuan dan sasaran masa depan JAFEB-UB pada tiap-tiap Program Studi yang ada di bawah JAFEB-UB dengan

mendasarkan pada rencana strategis Fakultas Ekonomi dan Bisnis UB serta rencana strategis Universitas Brawijaya;

- d. Menetapkan kebijakan mutu yang sejalan dengan sasaran mutu fakultas (FEB-UB) dan memastikan seluruh anggota organisasi mengetahui visi, misi, tujuan dan tugasnya masing-masing.
- e. Berkoordinasi dengan fakultas (FEB-UB) dan universitas (UB) guna menjamin ketersediaan sumber daya manusia dan materi yang diperlukan untuk mencapai sasaran;
- f. Mengukur kinerja JAFEB-UB guna memantau pemenuhan kebijakan dan sasaran yang telah ditetapkan; dan
- g. Melakukan audit internal atas implementasi system penjaminan mutu di Jurusan Akuntansi dan mematuhi Audit Internal Mutu yang dilakukan oleh Universitas melalui Pusat Jaminan Mutu (PJM)

5.2. Penetapan dan Persyaratan Pelanggan

JAFEB-UB dan seluruh unit kerja penyelenggara pendidikan yang ada di bawahnya (program studi) mengidentifikasi dan mendokumentasi kebutuhan dan harapan pelanggan yang terdiri dari peserta didik/mahasiswa (sebagai pelanggan utama), orang tua/wali/institusi penyanggah dana, pengguna lulusan, dan pengguna hasil riset/pengabdian masyarakat, serta fakultas (FEB-UB).

5.2.1. Penetapan dan Persyaratan Pelanggan Utama

Persyaratan pelanggan utama yang dimaksud adalah untuk kategori:

- a. Input: Calon mahasiswa adalah calon mahasiswa yang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh Universitas Brawijaya dalam Sistem Seleksi Masuk Mahasiswa Baru (www.selma.ub.ac.id). Input selain dari yang seleksi yang dilakukan universitas, JAFEB-UB menentukan kriteria khusus sesuai dengan MOU dengan partner kerjasama terkait. Adapun input calon mahasiswa S2 & S3 sesuai dengan Buku Pedoman Akademik Pascasarjana FEB-UB.
- b. Output: Output adalah alumni sesuai dengan Kompetensi Lulusan JAFEB-UB (tercantum dalam Buku Pedoman Pendidikan FEB-UB), dan akan digunakan oleh para pelanggan yaitu pengguna lulusan (institusi publik/swasta, orngtuawali/penyandang dana (institusi/non institusi).

5.2.2. Persyaratan Pelanggan Lainnya

Orang tua/wali/institusi penyandang dana adalah pihak yang menyangand dana dan atau memberikan penugasan peserta didik untuk menjalani studi di JAFEB-UB. Kriteria yang dimaksud adalah yang memenuhi persyaratan administrasi/keuangan sebagaimana tercantum dalam ketentuan Seleksi Mahasiswa Baru (www.selma.ub.ac.id) dan peraturan her registrasi setiap semester (www.ub.ac.id)

Pengguna lulusan adalah pihak yang menggunakan lulusan JAFEB-UB untuk bekerja/terlibat dalam proses pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan. Pengguna memiliki hak untuk menetapkan kriteria dan sistem seleksi yang sesuai dengan spesifikasi personel yang dibutuhkan dan tidak bertentangan dengan undang-undang/ peraturan ketenagakerjaan.

Pengguna hasil riset/pengabdian masyarakat adalah pihak yang menggunakan hasil-hasil aktivitas JAFEB-UB terkait riset dan pelaksanaan pengabdian masyarakat sehingga memperoleh manfaat yang sesuai dengan kebutuhannya.

Adapun yang juga tergolong sebagai pelanggan lainnya dari JAFEB-UB adalah unsur pimpinan, yaitu unsur Dekanat FEB-UB. Dalam hal ini, setiap aktivitas akademik yang dilakukan oleh JAFEB-UB beserta berbagai macam bentuk capaian kinerja yang akan diraih haruslah sejalan dengan setiap ketentuan dan sasaran yang ditetapkan oleh fakultas (unsur dekanat FEB-UB)

5.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan diberikan dengan memberikan layanan yang memiliki relevansi, andal, dan bermanfaat bagi para pengguna. Oleh karena itu JAFEB-UB menyelenggarakan proses yang sesuai dengan Motto Fakultas Ekonomi dan Bisnis yaitu *“Inspiring, Empowering, Enlightening People”*

Kepuasan pelanggan utama dalam hal ini mahasiswa dilakukan dengan:

- a. Setiap mahasiswa mendapatkan dosen pembimbing akademik.
- b. Mahasiswa yang memiliki prestasi baik dan kurang mampu secara ekonomi akan diusahakan dibantu memperoleh beasiswa
- c. Membantu kelancaran proses belajar mahasiswa dengan adanya fasilitas asistensi secara rutin dengan dibimbing oleh asisten dosen yang ditunjuk oleh pihak Jurusan.
- d. Dalam proses belajar mengajar disiapkan sarana dan prasarana sesuai dengan standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan pelanggan, setiap akhir semester akan diedarkan Kuesioner Evaluasi Proses Belajar Mengajar oleh Mahasiswa (untuk pelanggan utama). Di samping itu setiap tahun dilakukan Tracer Study (melalui kuesioner, wawancara, dan observasi) untuk memperoleh respon para pengguna lulusan, orangtua/wali, dan pengguna jasa lainnya.

5.4 Kebijakan Mutu

Untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan guna peningkatan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) dalam proses layanan, JAFEB-UB

menerapkan kebijakan mutu. Adapun pernyataan mutu JAFEB-UB adalah sebagai berikut:

“Jurusan Akuntansi berkomitmen menghasilkan layanan yang memuaskan pelanggan melalui pengendalian mutu total dan perbaikan yang berkesinambungan”

Proses pendidikan di program studi yang ada di lingkungan JAFEB-UB mengacu kepada kebijakan mutu jurusan. Kebijakan mutu JAFEB-UB yang dimasukkan ke dalam dokumen Manual Mutu ini harus didistribusikan ke program-program studi untuk dikomunikasikan dan dipahami oleh semua personel yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam proses layanan pendidikan.

5.5 Perencanaan Sistem Mutu

Perencanaan sistem mutu diawali dari dokumen Visi dan Misi (0203 01000). Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka disusunlah dokumen rencana strategis (renstra) kode dokumen (0203 02000), Program kerja JAFEB-UB, Pedoman Pendidikan (0203 03000), Manual Mutu Jurusan Akuntansi (00203 05000), Standar Mutu Jurusan Akuntansi yang mengacu pada Dokumen Standar Mutu FEB dan Universitas Brawijaya (0000 04000), Manual Prosedur dan dokumen pendukung lainnya.

Standar mutu Jurusan disusun berdasarkan standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan tinggi (BAN-PT), dengan

maksud agar memperlancar persiapan jurusan atau program studi dalam menghadapi akreditasi.

5.6. Sasaran Mutu

Sasaran Mutu JAFEB-UB mengikuti Sasaran Mutu yang telah ditetapkan oleh Fakultas/Universitas, yaitu:

- a. Pada tahun 2015 menjamin bisa menghasilkan lulusan yang berkualitas dengan IPK Rata-Rata di atas 3,00 untuk S1, 3,50 untuk S2 serta 3,80 untuk S3; TOEFL minimum 475 untuk S1, 500 untuk S2 dan 550 untuk S3; dan masa tunggu kerja rata-rata paling lama 3 bulan (khusus Prodi S1).
- b. Pada tahun 2015 menjamin bisa menghasilkan lulusan dengan lama masa studi rata-rata untuk S1 kurang dari 4,5 tahun; S2 kurang dari 2,25 tahun dan untuk S3 kurang dari 3,25 tahun.
- c. Pada tahun 2015 menjamin jumlah mahasiswa lulus tepat waktu untuk S1 adalah lebih dari 50%; S2 lebih dari 60%; dan S3 lebih dari 50%.
- d. Menjamin adanya peningkatan jumlah publikasi ilmiah dosen dalam konferensi ilmiah nasional dan internasional, jurnal ilmiah nasional terakreditasi serta jurnal ilmiah internasional setiap tahunnya.
- e. Menjamin adanya peningkatan jumlah pengabdian masyarakat sesuai dengan bidang ilmu dosen setiap tahunnya.

- f. Menjamin semua program studi di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis mendapatkan nilai akreditasi A.
- g. Memastikan bahwa kepatuhan terhadap setiap Audit Internal Mutu minimal adalah 80 %.
- h. Menjamin bahwa pada tahun 2013 implementasi *World Class* sesuai dengan standar akreditasi ABEST21 terimplementasikan dengan baik.
- i. Menjamin ketercapaian keseluruhan sasaran strategi dalam rencana strategis (renstra) JAFEB UB 2012-2021 di akhir periode renstra dan ketercapaian sasaran strategi tahunan yang dicanangkan selama 10 tahun periode renstra JAFEB UB.

5.7 Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

Wakil Manajemen (*management representative*)

JAFEB-UB menetapkan Wakil Manajemen atau MR (*Management Representative*) sebagai perwakilan manajemen untuk keperluan audit internal maupun eksternal. Di tingkat jurusan yang ditunjuk sebagai MR adalah Sekretaris Jurusan dibantu dengan Unit Jaminan Mutu (UJM).

MR mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan sistem manajemen mutu di tingkat organisasinya masing-masing. MR juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan standar akademik yang telah ditentukan terpenuhi. MR tingkat Jurusan harus melapor

kepada Ketua Jurusan, serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa dan pelanggan lain, terkait dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM), Standar Mutu Jurusan dan Audit, baik internal maupun eksternal.

MR harus mengembangkan keahlian dalam berkomunikasi dan hubungan antar personel, serta mengerti tentang SMM ISO9001:2008 dan standar akreditasi BAN-PT, prinsip perbaikan berkelanjutan dan juga persyaratan pelanggan. Selain itu juga harus bersedia memberi saran/konsultasi mengenai implementasi standar.

Ketua Jurusan harus menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk mengkomunikasikan seluruh isu terkait kinerja sistem manajemen mutu, seperti kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian mutu. Penyediaan informasi tersebut dalam rangka membantu peningkatan kinerja sistem manajemen mutu, yang secara langsung melibatkan anggota organisasi dalam pencapaiannya. Pimpinan harus mendorong secara aktif komunikasi umpan-balik sebagai bentuk keterlibatan anggota organisasi. Pimpinan Jurusan akan menjamin bahwa terdapat komunikasi yang efektif yang berjalan antar tingkat organisasi, serta antar bidang dan program studi yang berbeda yang ada di lingkungannya.

5.8 Tinjauan manajemen

Tinjauan manajemen dilakukan setelah selesai dilakukan Audit Internal Mutu (AIM) dengan cara mengadakan pertemuan antara Ketua Jurusan, MR dan Tim UJM, dalam rangka melihat, mengevaluasi hasil AIM dan memperbaikinya jika ada kekurangan dan mempertahankan mutu jika hasil AIM sangat memuaskan. Selain itu juga mengevaluasi sasaran mutu yang telah ditetapkan. Agar proses penyelenggaraan akademik serta capaian kinerja JAFEB-UB dapat senantiasa termonitor dan terukur dengan baik, maka pimpinan JAFEB-UB menetapkan aktifitas tinjauan manajemen harus dilakukan minimal satu kali dalam setiap semester.

Agenda pembahasan dalam tinjauan manajemen harus meliputi tindak lanjut dari hasil audit (baik internal maupun eksternal), masukan dari pelanggan (yang terdiri dari *users* lulusan, alumni, maupun mahasiswa), proses belajar mengajar serta capaian kinerja dan tindak lanjutnya, tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya, perubahan yang mungkin bisa diimplementasikan guna mengoptimalkan kinerja organisasi, hingga pengakomodasian beberapa rekomendasi yang dirasa akan memberikan dampak positif bagi peningkatan kinerja organisasi. Adapun hasil atau luaran tinjauan manajemen selanjutnya akan disampaikan kepada semua dosen dan staf pendukung akademik pada saat rapat rutin jurusan minimal 1 (satu) semester sekali. Sedangkan

rekaman dan dokumentasi dari tinjauan manajemen yang dilakukan harus diinventarisir dengan baik.

6. Pengelolaan Sumber Daya

6.1 Penyediaan Sumber Daya

Universitas, Fakultas/Lembaga dan Jurusan harus mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk penyediaan layanan. Universitas juga memastikan ketersediaan sumber daya untuk fungsionalisasi SMM yang efektif, serta penyediaan sumber daya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui koordinasi dengan Fakultas dan Universitas, Jurusan:

- a. Memberikan masukan untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya;
- b. Menyusun rencana kebutuhan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang
- c. Melakukan tindak lanjut verifikasi dan penilaian tugas dan
- d. Menyediakan sumber daya untuk berkomunikasi secara efektif dengan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, untuk memelihara dan meningkatkan keefektifan SMM dan untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi.

6.2 Sumber Daya Manusia

6.2.1 Umum

JAFEB-UB mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya yang dibutuhkan untuk ketentuan layanan dan

memastikan ketersediaannya untuk kinerja sistem manajemen mutu yang efektif (*merujuk pada Dokumen Analisis Jabatan*)

6.2.2 Kompetensi, kesadaran dan pelatihan

JAFEB-UB harus menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten dan jumlah yang mencukupi, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. JAFEB-UB harus melaksanakan tindakan yang sistematis untuk membandingkan kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan sesuai tuntutan/kebutuhan kurikulum dan persyaratan yang ditetapkan dalam Akreditasi BAN PT.

6.3 Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja

JAFEB-UB harus mengidentifikasi sarana prasarana, lingkungan dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk penetapan tanggung jawab dan wewenang kegiatan pelaksanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, instalasi, penggunaan dan pemeliharaan rutin dilaksanakan oleh Fakultas (MP 02000 400084001- MP 02000 400084010). Fakultas juga menentukan program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana, dan analisis resiko terkait dengan keamanan, keselamatan dan kebersihan. Sarana prasarana mencakup

antara lain gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium, bengkel, perpustakaan, taman, perangkat *online* (termasuk backup data rutin, ketersediaan data antivirus yang efektif), dan jasa terkait seperti misalnya fasilitas kesehatan, keamanan fisik, transportasi, toko buku, dan kafetaria, dan lain-lain. Sarana, prasana dan barang milik negara yang telah rusak dan tidak dapat digunakan dikelola sesuai aturan yang berlaku.

6.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik

Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan. Jurusan, Fakultas dan Universitas bersama-sama harus menyediakan bukti bahwa lingkungan kerja dan suasana kampus dievaluasi secara periodik, serta bukti dari tindakan yang diambil terkait hal ini. Hasil evaluasi ini harus dijadikan materi dalam tinjauan manajemen dan menjadi bagian penting dalam peningkatan berkesinambungan.

7. Realisasi Layanan Pendidikan

7.1 Perencanaan Program Layanan

JAFEB-UB harus merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk desain dan pengembangan metode layanan. Layanan pendidikan meliputi S1, S2, S3, Spesialis, Profesi,

Pendidikan Non-gelar dan pelatihan. Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan metode pembelajaran, pembukaan dan penutupan program studi.

7.1.1 Pendidikan/Pengajaran

JAFEB-UB dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis harus merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum, penilaian dan tindak lanjut pengajaran, kegiatan layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai yang diinginkan. JAFEB-UB harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses (lihat 6.1).

Proses realisasi pendidikan harus meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada aktivitas pendidikan tercantum dalam Lampiran B.1. Proses Belajar Mengajar (PBM) yang harus terkontrol meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Proses-proses utama belajar mengajar harus dikendalikan. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen (5.6) untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur dan instruksi, metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan.

Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara.

7.1.2 Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

JAFEB-UB, Fakultas dan Universitas harus merencanakan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk diseminasi dan sitasi hasil penelitian, pengajuan HAKI dan komersialisasi inovasi penelitian. Selain itu juga merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran payung, *roadmap* dan *track record* penelitian, penilaian dan tindak lanjut kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai sasaran yang diinginkan. JAFEB-UB, Fakultas dan Universitas harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses (6.1).

Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan output berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI, paket teknologi atau inovasi iptek yang digunakan masyarakat. Proses Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus dikendalikan meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur atau instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen (5.6) untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur atau instruksi,

metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara.

7.2 Proses terkait mahasiswa

JAFEB-UB secara umum memberikan layanan yang *intangible, not storable, dan consumed* selama penyampaiannya. JAFEB-UB harus memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar iptek dan belajar mempraktekkan penerapannya. PBM Tri Dharma PT yang dilakukan di dalam kelas, diharapkan minimal meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Fasilitas aman, sehat, bersih dan ada petugasnya
- b. Prosedur komunikasi dua arah antara peserta didik dan Jurusan yang responsif
- c. Civitas akademika memperlakukan semua orang dengan penuh hormat; dan
- d. Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh personel yang sesuai dengan kualifikasinya.

7.2.1 Penentuan persyaratan terkait layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

Persyaratan pendidikan secara umum nampak pada perilaku kebutuhan pemenuhan harapan akademik, profesional dan masyarakat.

Persyaratan spesifik mahasiswa dapat terkandung dalam rencana studi dan kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh Jurusan. Layanan pendidikan harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan dan akreditasi terkait pendidikan.

Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Jurusan dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen personal, yang akan diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi universitas, NIM dan lain-lain.

7.2.2 Tinjauan persyaratan terkait PBM

JAFEB-UB seharusnya meninjau persyaratan terkait pengajaran untuk memastikan bahwa:

- a. Persyaratan ditetapkan
- b. Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya diselesaikan.
dan
- c. Memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Apabila persyaratan pengajaran diubah, organisasi sebaiknya memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diamandemen dan personel yang relevan telah mengetahui persyaratan yang diubah. Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini seharusnya dipelihara.

7.2.3 Komunikasi Mahasiswa

JAFEB-UB harus menentukan dan menerapkan pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa yang terkait dengan : Informasi program pendidikan, Rencana pengajaran termasuk kurikulum, serta Umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa.

7.3 Desain dan pengembangan kurikulum

JAFEB-UB telah secara berkala melakukan aktivitas peninjauan kurikulum, baik untuk level S1, S2, maupun S3. Aktivitas peninjauan kurikulum tersebut didasarkan pada beberapa hal, yang di antaranya adalah perkembangan yang terjadi di area akuntansi seperti konvergensi standar akuntansi keuangan ke IFRS, permintaan pasar akan produk lulusan jurusan akuntansi yang dideteksi melalui penelitian *tracer study* terhadap pengguna lulusan, serta saran dan masukan dari alumni yang dideteksi secara berkala melalui penelitian *tracer study* terhadap alumni.

Di level S1, perubahan kurikulum yang signifikan terjadi di tahun ajaran 2010/2011. Perubahan tersebut salah satunya terkait dengan munculnya 4 konsentrasi yang pada tahun-tahun ajaran sebelumnya tidak ada. Keempat konsentrasi yang dimaksud adalah konsentrasi Akuntansi Bisnis, Akuntansi dan Keuangan Syari'ah, Keuangan dan Sistem Informasi Sektor Publik, dan Akuntansi Perpajakan. Terbentuknya empat konsentrasi ini melalui mekanisme rapat kurikulum program

studi S1 dalam rangkaian acara Rapat Kerja JAFEB-UB yang diselenggarakan pada bulan Juni 2010. Munculnya empat konsentrasi seperti yang disebutkan sebelumnya ditujukan sebagai upaya memenuhi kebutuhan pasar terhadap lulusan akuntansi dengan spesifikasi kemampuan yang beraneka ragam, yang mana setelah dilakukan analisa kebutuhan pasar mengarah pada lulusan dengan spesifikasi kemampuan akuntansi bisnis, sektor publik, keuangan syari'ah, dan perpajakan.

Perubahan lain terkait kurikulum program studi S1 di tahun ajaran 2010/2011 di antaranya terkait dengan berkurangnya jumlah SKS yang harus ditempuh oleh mahasiswa S1, dari jumlah SKS semula sebanyak 145 menjadi 144 SKS. Perubahan ini didasarkan pada surat edaran Rektor UB yang menyatakan bahwa jumlah SKS program studi S1 adalah 128 sampai dengan 144 SKS.

Untuk level S2 dan S3, kurikulum Program Studi disusun sedemikian rupa untuk mencapai misi dan visi yang digariskan yaitu menjadi program magister sains akuntansi terkemuka yang mampu melakukan pencerahan intelektual, mental, dan spiritual sumber daya manusia serta melakukan inovasi sebagai kontribusi bagi akuntansi dan peradaban manusia. Pencerahan intelektual meliputi kemampuan mahasiswa untuk menghargai (1) disiplin ilmu lain di luar akuntansi, (2) berbagai paradigma disiplin ilmu akuntansi dan ilmu lainnya (3) "kebenaran ilmiah" dari berbagai paradigma

disiplin akuntansi serta (4) konteks kekinian dan kedisinian disiplin akuntansi perubahan.

Tidak hanya aspek intelektual, program studi juga memandang penting aspek mental dan spiritual. Oleh karena itu tampak bahwa kurikulum ditinjau dan diubah untuk menunjang misi dan visi tersebut. Selain untuk menunjang misi dan visi, kurikulum juga direvisi berdasarkan masukan khususnya masukan dari mahasiswa, alumni dan pengguna yang dapat ditelusuri dari evaluasi yang diberikan oleh mahasiswa serta penelitian *tracer study* terhadap pengguna dan alumni. Adapun sistematika prosedur pengembangan kurikulum dapat dilihat dalam MP Pengembangan Kurikulum Akademik (00203 06006).

7.3.1 Perencanaan kurikulum

Pengelola Jurusan seharusnya mempertimbangkan desain dan pengembangan kurikulum untuk keuntungan mahasiswa.

Kegiatan pengendalian desain seharusnya sesuai dengan maksud dan durasi layanan pendidikan.

Prosedur-prosedur seharusnya memastikan bahwa materi instruksi yang sesuai sama dengan persyaratan instruksi.

Asesmen kebutuhan sebaiknya mencakup keefektifan sistem dan capaian mahasiswa.

Asesmen kebutuhan seharusnya mencakup persyaratan kinerja potensial dan aktual untuk menentukan :

- Bagaimana instruksi dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten;
- Ukuran keefektifan instruksi tertentu ;
- Keahlian apa yang sesuai dengan persyaratan kurikulum.

Asesmen tersebut sebaiknya menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses tinjauan instruksi. Apabila validasi eksperimen dari instruksi tidak diijinkan, proses peer review dapat diadopsi.

Laporan analisis kebutuhan sebaiknya menyediakan masukan untuk proses desain instruksi, menggambarkan hasil asesmen kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk desain.

Proses pengembangan seharusnya didokumentasikan dan digunakan oleh pengembang. Terdapat pernyataan proses tertentu masing-masing media penyampaian, atau proses generik untuk semua media. Proses-proses ini meliputi urutan tahap proses pengembangan; personel yang terlibat, proses tinjauan, dan kriteria terkait.

7.3.2 Masukan desain dan Pengembangan

Jurusan harus mengidentifikasi masukan untuk desain kurikulum dan rekaman masukan tersebut, termasuk penggunaan hasil tracer study.

7.3.3 Output desain dan pengembangan

Output desain dan pengembangan seharusnya (paling tidak) mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan, strategi instruksi dan asesmen kinerja.

7.3.4 Tinjauan desain dan pengembangan

Peserta pada setiap tahap identifikasi harus meninjau hasil desain dan pengembangan terhadap persyaratan yang diacu (misalnya, profil profesi, sertifikasi kompetensi).

7.3.5 Verifikasi desain dan pengembangan

Verifikasi desain harus dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana desain dan pengembangan. Kegiatan ini sebaiknya dilakukan secara internal oleh setiap spesialis yang tidak berpartisipasi dalam tinjauan independen. Tahap keluaran desain dan pengembangan sebaiknya sesuai dengan spesifikasi masukan desain dan pengembangan. Rekaman keluaran verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan sebaiknya dipelihara.

7.3.6 Validasi desain dan pengembangan

Proses ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa karakteristik layanan pendidikan yang direncanakan terpenuhi oleh desain kurikulum dan silabus yang dihasilkan.

Secara umum, validasi harus dilakukan pada tahap desain akhir. Akreditasi dan sertifikasi merupakan

metode validasi yang diterima. Rekaman keluaran dan tindakan validasi harus dipelihara.

7.3.7 Pengendalian perubahan desain dan kurikulum

Dalam lingkungan pendidikan pesatnya perkembangan iptek dijadikan arahan tinjauan kurikulum dan silabus secara periodik, dan menghasilkan revisi/perubahan. Perubahan tersebut sebaiknya diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan.

Revisi setiap subyek sebaiknya mencakup evaluasi efektif pada keseluruhan kurikulum dan rekaman harus dipelihara.

7.4 Pembelian

Proses dan prosedur pembelian/pengadaan ditetapkan oleh universitas sesuai usulan dari masing-masing unit kerja, yang mencakup evaluasi dan pengendalian layanan pendidikan yang dibeli sehingga proses tersebut betul-betul memuaskan kebutuhan dan persyaratan lembaga atau unit kerja. Proses pembelian barang dan jasa mengikuti aturan yang berlaku sesuai ketetapan universitas dan fakultas dan menjadi kewenangan universitas/fakultas sebagai pelaksana pengadaan barang dan jasa.

7.5 Ketentuan layanan pendidikan

7.5.1 Pengendalian ketentuan

Unit kerja penyelenggara pendidikan harus mengidentifikasi keseluruhan topik dan tema subyek yang diajarkan, dan metode prosedur/instruksi yang diterima. Unit kerja penyelenggara pendidikan juga menetapkan berbagai ukuran yang diterima untuk menentukan pemenuhan sasaran pengajaran.

Universitas harus memastikan pengendalian proses.

7.5.2 Validasi proses

Setiap proses layanan pendidikan di lingkungan JAFEB-UBsenantiasa direncanakan, dilaksanakan, dievaluasi, dan dikontrol tindakan perbaikan keberhasilannya. JAFEB-UBmelakukan validasi setelah ada klarifikasi penyediaan layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Pengaturan penyediaan layanan pendidikan, dijelaskan secara rinci dalam dokumen Pedoman akademik FEB UB. Layanan penelitian dan pengabdian masyarakat diatur dalam manual prosedur tersendiri.

7.5.3 Identifikasi dan ketertelusuran

Lembaga atau unit kerja harus mengendalikan dan merekam identifikasi layanan pendidikan

Identifikasi dan ketelusuran informasi yang relevan sebaiknya mencakup, bila diperlukan:

- Kode satuan kurikulum, mata kuliah dan isi;

- Rekaman identitas mahasiswa;
- Jadwal kuliah;
- Textbook/modul/diktat/catatan kuliah;
- Peralatan praktikum; dan
- Laporan PKL dan Tugas Akhir.

7.5.4 Properti pelanggan

Dalam organisasi pendidikan, property milik mahasiswa adalah property yang diberikan pada saat pendaftaran masuk atau pendaftaran ulang dan selama pemberian layanan pendidikan.

Property milik mahasiswa mencakup textbook, buku kerja, studi kasus, ketentuan pendidikan khusus, komputer, perangkat lunak, pasokan seni, atau fasilitas yang dipasok oleh perusahaan pengadaan.

Apabila ada property mahasiswa atau peserta pelatihan yang hilang, harus dilaporkan kepada mahasiswa dan rekaman dipelihara.

7.5.5 Preservasi

Lembaga atau unit kerja penyelenggara pendidikan harus mempertimbangkan (consider) dokumen akademik yang disimpan seperti silabus, kurikulum, dan materi yang dicetak atau elektronik (buku, modul/diktat kuliah, kaset video, program komputer).

Pasokan untuk proses pendidikan dan/atau pelatihan dapat juga mencakup, misalnya bahan kimia untuk laboratorium, bahan baku atau olahan untuk pilot plant

dan layanan pendidikan dengan umur simpan terbatas untuk maksud pengajaran atau penelitian dan pekerjaan pengembangan.

7.6 Pengendalian alat pemantauan dan pengukuran

Lembaga atau Unit kerja penyelenggara pendidikan harus menetapkan ujian atau alat asesmen pengajaran yang valid.

Pemantauan dan pengukuran harus dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian dengan rencana studi, kurikulum dan program pendidikan.

Pemantauan dan pengukuran harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, absensi kehadiran dan ujian akhir.

Lembaga atau unit kerja penyelenggara pendidikan harus menetapkan alat untuk memastikan bahwa ujian aman dan hasilnya valid.

Apabila alat dan perangkat lunak ujian atau asesmen ditemukan tidak valid, lembaga atau unit kerja penyelenggara pendidikan sebaiknya merekam tindakan perbaikan ketidakvalidan.

8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

8.1 Panduan umum

Outcome dari pemantauan dan pengukuran dapat digunakan untuk mengidentifikasi area peningkatan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan.

8.2 Pemantauan dan pengukuran

8.2.1 Kepuasan pelanggan

JAFEB-UB menetapkan persepsi siswa tentang tingkat dimana layanan yang diberikan memenuhi harapannya. Data tren kepuasan pelanggan didukung oleh bukti obyektif (dengan kuesoner, wawancara, dan mekanisme *Tracer Study* minimal 1 tahun sekali). JAFEB-UB mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya.

8.2.2 Audit Internal

JAFEB-UB melaksanakan audit internal minimal 2 (dua) kali setahun berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja sistem manajemen mutu dan PBM.

JAFEB-UB mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan pencegahan.

Rekaman audit internal dipelihara.

Prosedur pelaksanaan audit internal mengacu pada Manual Prosedur (MP) Audit Internal Universitas Brawijaya (00000 09101)

8.2.3 Pemantauan dan dan pengukuran proses

JAFEB-UB mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan menyampaikan layanan. Pengukuran proses layanan inti dan penunjang dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses.

JAFEB-UB mendokumentasikan metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses.

8.2.4 Pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan

Lembaga atau unit kerja di JAFEB-UB yang memberikan layanan pendidikan (termasuk memberikan pelatihan) harus menetapkan dan menggunakan metode untuk pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya dan outcome akhir, untuk memverifikasi bahwa mereka memenuhi persyaratan desain yang ditetapkan serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan akreditasi yang berlaku.

Untuk berbagai ragam pendidikan/pelatihan, alat evaluasi seperti asesmen, kuis, ujian atau peragaan sebaiknya digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum.

Penilaian kinerja lembaga/unit kerja yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan sebaiknya juga dilakukan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan.

Hasil proses evaluasi ini sebaiknya direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses pengajaran mencapai sasaran yang direncanakan.

8.3 Analisis Data

JAFEB-UB menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan, menggunakan, tetapi tidak terbatas pada, metode analisis dan pemecahan masalah yang diterima.

Data sebaiknya digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan melalui proyek perbaikan, dan juga tindakan korektif dan prekuentif.

Metode statistik sebaiknya diterapkan untuk menganalisis setiap aspek sistem manajemen mutu. Analisis statistik untuk berbagai ukuran seperti indikator kinerja, angka drop out, rekaman capaian, kepuasan pelanggan, dan analisis kecenderungan dapat membantu dalam memjamin efektifitas pengendalian proses yang merupakan bagian dari sistem manajemen mutu.

Pengukuran dan evaluasi sebaiknya dilakukan terus menerus dan dinyatakan dalam manual prosedur atau instruksi kerja. Lembaga atau unit kerja harus menganalisa data dari berbagai sumber untuk membandingkan sumber

untuk membandingkan kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan untuk mengidentifikasi bidang perbaikan.

8.4 Perbaikan

8.4.1 Perbaikan berkesinambungan

JAFEB-UB harus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong personel untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup bisnisnya.

Metode yang sesuai digunakan untuk mengidentifikasi peningkatan potensial yang didasarkan atas analisis mutu dan metode statistik.

Proses perbaikan harus juga mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

8.4.2 Tindakan Perbaikan

Lembaga atau unit kerja harus menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan.

Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan.

Tindakan korektif sebaiknya direkam.

8.4.2 Tindakan pencegahan

Lembaga atau unit kerja harus menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan preventif yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

Tindakan Preventif sebaiknya direkam dan dikomunikasikan ke bidang organisasi yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan preventif sebaiknya dikomunikasikan keseluruhan organisasi.

Lampiran:***CROSS REFERENCE***

No.	Keterangan Klausul	Pemenuhan
1	Ruang Lingkup SMM Unit Kerja	MM Halaman 1
2	Penetapan dan Persyaratan Pelanggan	MM Halaman 24
3	Proses Bisnis	MM Halaman 16
4	Struktur Organisasi dan Tupoksi	MM Halaman 11
5	Kebijakan Mutu	MM Halaman 27
6	Program Kerja dan Sasaran Mutu	MM Halaman 29
7	Sumber Daya	MM Halaman 33
8	Realisasi Layanan Pendidikan	MM Halaman 35
9	Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan Mutu	MM Halaman 49

Lampiran: Peta Kompetensi Dosen

PETA DOSEN JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BRAWIJAYA

PER 1 SEPTEMBER 2011

No	NAMA	Usia Produktif			STATUS	NIP	GOL	JABATAN AKADEMIK	PENDIDIKAN	Serdos	Cert. Acc	MINAT ROSET	Practical Experience	MINAT PENGAJARAN				Mata Kuliah yg Diajuz					
		Tahun Lahir	Umur	Sisa Usia Kerja										MINAT 1	MINAT 2	S1	S2	S3	PP	MK 1	MK 2	MK 3	MK 4
1	BAMBANG SUBIOTI, Prof. Dr. MM., Ak.	1952	59	8	DOSEN-PPS	120 888 132	N/a	Guru Besar	S2	X		KAP	Al. Keuangan	Al. Keuangan	x	x	x						
2	MADE SUDARMA, Prof. Dr. SE., AL., MM. CPA	1957	54	11	DOSEN-PPS	121 281 980	N/a	Guru Besar	S2	X	CPA	Riset Al. Bank Pasar Model	KAP	Al. Keuangan	Man. Keuangan	x	x	x					
3	SUBIOTI, Drs. M.S., Ak.	1956	55	10	DOSEN-PPS	123 209 121	N/a	Lektor Kepala	S2			Riset Perencanaan	KAP	Perencanaan									
4	BAMBANG HARADI, Drs. M.S., Ak. CPA	1961	50	16	DOSEN-PPS	121 276 262	N/a	Lektor Kepala	S2*	X	CPA	Riset Akuntansi Manajemen dan Kaperluan	KAP	Al. Manajemen	Al. Manajemen	x	x	x					
5	ROSES, Drs. MM., Ak.	1964	47	18	DOSEN-PPS	121 410 265	N/a	Lektor Kepala	S2	X		Riset Akuntansi Manajemen dan Kaperluan	RECTOR	Pengajaran	Al. Sekt. Publik	x	x	x					
6	NU DUMIREI, Drs. M. Com., Ak. CPA	1952	59	8	DOSEN-PPS	121 470 488	N/a	Lektor Kepala	S2	X	CPA	Riset Akuntansi Sektor Publik	KAP	Al. Sekt. Publik	Al. Sekt. Publik	x	x	x					
7	SEWENYU, Prof. Dr. SE., AL., M.S.	1954	49	19	DOSEN-PPS	121 470 474	N/a	Guru Besar	S2	X		Riset Al. Bank Pasar Model	KAP	Al. Keuangan	Al. Keuangan	x	x	x					
8	BAGBANG PURNOMOGHEDI, Dr. M.S., Ak.	1957	54	11	DOSEN-PPS	121 280 664	R2	Lektor Kepala	S2	X		Riset Al. Bank Pasar Model	KAP	Al. Manajemen	Al. Manajemen	x	x	x					
9	ALIFORON USMAN, Drs. M.Si., Ak.	1955	56	9	DOSEN-PPS	121 410 383	R2	Lektor	S2		CPA	Riset Auditing	KAP	Auditing	Auditing	x							
10	MAGNIN, Drs. Ak.	1954	57	8	DOSEN-PPS	121 410 363	R2	Lektor	S2		CPA	Riset Auditing	KAP	Auditing	Auditing	x							
11	BUDHARNO JOSEF WIRJANA, Drs. M. Ed., AL., CPA	1956	53	12	DOSEN-PPS	121 470 472	R2	Lektor	S2		CPA	Riset Akuntansi dan Perilaku Keuangan	KAP	Al. Keuangan	Auditing	x							
12	ERWIN SARAGWATI, Drs. M.S., AL. CPA	1962	49	14	DOSEN-PPS	121 577 629	N/a	Lektor Kepala	S2*	X	CPMA	Riset Akuntansi Manajemen dan Kaperluan		Al. Manajemen	Al. Manajemen	x	x	x					
13	GIUGUS BRANTO, MSA., AL. Ph.D.	1960	51	16	DOSEN-PPS	121 852 486	N/a	Lektor Kepala	S2	X		Riset Akuntansi Forensik dan Fraud	MANAGEMENT CONSULTANT	Al. Forensik	Al. Forensik	x	x	x					
14	ROEHYUDIN, Drs. M.Si., AL.	1962	49	20	DOSEN-PPS	121 759 788	R2	Lektor	S2*	X		Riset Akuntansi Manajemen dan Kaperluan	MANAGEMENT ACCOUNTANT	Al. Keuangan	Al. Kaperluan	x	x	x					
15	LEUK PURWANTI, Drs. M.Si., Ak.	1969	42	23	DOSEN-PPS	121 943 892	N/a	Lektor Kepala	S2*	X		Riset Al. Bank Pasar Model		Al. Keuangan	Al. Keuangan	x	x	x					
16	NAM SUBEKTI, Drs. M.Si., Ak.	1964	47	18	DOSEN-PPS	121 866 226	N/a	Lektor Kepala	S2*	X		Riset Al. Bank Pasar Model	SECURITAS	Peer Model	Man. Keuangan	x	x	x					
17	GRACE WUDUONO, Drs. M.Si., Ak.	1953	58	7	DOSEN-PPS	121 276 248	R2	Lektor	S2		CPRS	Riset Sistem Informasi Akuntansi	SYSTEM CONSULTANT	SI	Inf. Informal	x							
18	SYAFERULLAH, Drs. Ak.	1957	54	11	DOSEN-PPS	121 470 471	R2	Lektor	S2			Riset Sistem Informasi Akuntansi	SYSTEM CONSULTANT	SI	Inf. Informal	x							
19	ENDANG MARDATI, Drs. M.Si., Ak.	1959	52	12	DOSEN-PPS	121 573 623	R2	Lektor	S2*			Riset Al. Bank Pasar Model		Al. Keuangan	Al. Keuangan	x							
20	WWW HEDJANI EKOWATI, Drs. M.Si., Ak.	1962	49	18	DOSEN-PPS	121 573 941	R2	Lektor	S2*			Riset Al. Bank Pasar Model		Al. Keuangan	Al. Keuangan	x							
21	M. ACHRI, Drs. SH, MM. AL. CPA	1966	46	20	DOSEN-PPS	121 577 618	N/a	Lektor Kepala	S2		CPA	Riset Akuntansi Forensik dan Fraud	KAP	Al. Forensik	Al. Forensik	x	x	x					
22	BIGAT AGUS RITONO, Drs. MSA., Ak.	1968	43	22	DOSEN-PPS	121 679 028	R2	Lektor	S2*	X		Riset Al. Bank Pasar Model	MANAGEMENT ACCOUNTANT	Al. Keuangan	Al. Keuangan	x							
23	NURZULHAS, Drs. M. Ed., AL.	1958	53	12	DOSEN-PPS	121 943 892	R2	Lektor	S2*	X		Riset Akuntansi Sektor Publik	BUSINESS CONSULTANT	Al. Sekt. Publik	Al. Sekt. Publik	x	x	x					
24	TOSUD PODERAWAN AFFANDI, SE. MSA., AL. CPA	1959	52	12	DOSEN-PPS	121 943 894	R2	Lektor	S2	X	CPA	Riset Manajemen Keuangan	KAP	Man. Keuangan	Man. Keuangan	x	x	x					
25	ZARI BAREHWAN, Drs. AL., M.Si.	1959	52	12	DOSEN-PPS	121 943 896	R2	Lektor	S2*			Riset Sistem Informasi Akuntansi	SYSTEM CONSULTANT	SI	Inf. Informal	x							
26	KOMARUDIN ALYANAD, SE. M.Si., Ak.	1959	52	12	DOSEN-PPS	121 866 220	R2	Lektor	S2			Riset Akuntansi Sektor Publik	KAP	Al. Keuangan	Auditing	x							

No	NAMA	Usia Produktif			STATUS	NIP	GOL	JABATAN AKADEMIK	PENDIDIKAN	Serdos	Cert. Acc	MINAT RISET	Practical Experience	MINAT PENGAJARAN					Mata Kuliah yg Diajari			
		Tahun Lahir	Umur	Sisa Usia Kerja										MINAT 1	MINAT 2	S1	S2	S3	IPK	MK 1	MK 2	MK 3
21	UNTI LUDKGO, D. SE, M.Si, Ak.	1972	52	12	DOSEN-PNS	122 066 154	IVa	Lektor Kepala	S3	X	Riset Etna Basis dan Profesi	BUSINESS CONSULTANT	Ak. Keperawatan	Etna Profesi	x	x	x	x	Etna Basis dan Profesi	Metodologi Penelitian	Praktikum Keperawatan	Akuntansi Keperawatan
22	LINDA ARAMATHINA, Ds, Ak.	1965	46	19	DOSEN-PNS	121 278 245	Bb	Aidien Aini	S1*		Riset Akuntansi dan Perilaku Keuangan	BUSINESS CONSULTANT	Ak. Keuangan	Ak. Keuangan	x				Ak. Keuangan I	Akuntansi Keuangan I		
23	AUSPANDI, Ds, Ak.	1965	46	19	DOSEN-PNS	121 573 905	Bb	Aidien Aini	S1*		Riset Perpejakan	TAX CONSULTANT	Perpejakan	Perpejakan	x				Perpejakan I	Man. Keuangan	Perpejakan	
24	WANI TRYOWONO, Prof. SE, M.Sc., Ak., Ph.D	1965	46	19	DOSEN-PNS	121 579 580	IVa	Guru Besar	S3	X	Riset Akuntansi Syariah dan MUI Pendidikan		Akuntansi Syariah	Ak. Syariah	x	x	x	x	Ak. Syariah	Etna Basis dan Profesi	Metodologi Penelitian	
25	MULWAGD TOBUSASABEN, Ds, MSA, Ak.	1972	34	26	DOSEN-PNS	121 879 029	Bb	Aidien Aini	S2		Riset Manajemen Keunggulan	KAP	Man. Keuangan	Man. Keuangan	x				Man. Keuangan	Pengantar Pasar Modal		
26	TUBAN DELAH HERAWATI, SE., Ak., MM	1967	44	21	DOSEN-PNS	121 966 124	Bb	Aidien Aini	S2		Riset Akuntansi dan Perilaku Keuangan	BUSINESS CONSULTANT	Ak. Keuangan	Ak. Keuangan	x				Prakt. Ak. Keuangan	Akuntansi Keuangan I	Peng. Akuntansi	
27	NURUL FACHRIBAH, Ds, Ak.	1975	36	26	DOSEN-PNS	122 046 044	Bb	Aidien Aini	S2		Riset Auditing Sektor Publik	MANAGEMENT ACCOUNTANT	Auditing	Auditing	x				Auditing II	Praktikum Auditing		
28	MURWAN ANAYAN, SE, M.Si., Ak.	1957	54	11	DOSEN-PNS	122 232 177	Bc	Lektor	S2		Riset Akuntansi Sektor Publik	MANAGEMENT ACCOUNTANT	Ak. Sekt. Publik	Ak. Sekt. Publik	x				Peng. Akuntansi Audit			
29	ABDUL GHOFAR, SE., M.Si., M.Acc. Ak.	1957	54	11	DOSEN-PNS	122 300 231	Bb	Aidien Aini	S2	CPMA	Riset Akuntansi dan Perilaku Keuangan	MANAGEMENT ACCOUNTANT	Man. Keuangan	Man. Keuangan	x				Ak. Syariah	Prakt. Ak. Manajemen	Ak. Biaya	Man. Keuangan
30	ALLA FIAD RAHMAN, SE., M.Si., Ak.	1965	46	19	DOSEN-PNS	122 300 232	Bb	Aidien Aini	S3	SAS	Riset Akuntansi dan Perilaku Keuangan	KAP	Ak. Manajemen	Ak. Manajemen	x				Akuntansi Lanjutan	Akuntansi Syariah		
31	JEMBT ANDRANUS, Ds, MM, Ak.	1962	42	22	DOSEN-PNS	121 570 369	Bb	Aidien Aini	S2	GPA	Riset Perpejakan	TAX CONSULTANT	Perpejakan	Perpejakan	x				Perpejakan			
32	SAR ATMIN, SE., Ak., M.Si.	1969	42	22	DOSEN-PNS	122 058 723	Bb	Aidien Aini	S2		Riset Akuntansi dan Perilaku Keuangan		Ak. Keuangan	Ak. Keuangan	x				Ak. Keuangan I	Peng. Akuntansi	Prakt. Ak. Keuangan	
33	NOVAL ADB, SE., Ak., M.Si.	1972	34	26	DOSEN-PNS	122 258 193	Bb	Aidien Aini	S2*		Riset Akuntansi Syariah dan MUI Pendidikan		Ak. Manajemen	Ak. Manajemen	x				Ak. Biaya	Ak. Manajemen	Prakt. Ak. Manajemen	
34	BRO SANUS SURCHARSONO, M.Com, Hons, Ph.D	1979	36	36	DOSEN-PNS	122 305 918	Bc	Guru Besar	S3	X	Riset Akuntansi Syariah dan MUI Pendidikan	BUSINESS CONSULTANT	SM	Stat. Informal	x	x	x	x	Ak. Keperawatan	SM		
35	DEVY PUSPISARI, SE, Ak., M.Si.	1974	37	36	DOSEN-PNS	122 204 203	Bb	Aidien Aini	S2		Riset Perpejakan		Perpejakan	Perpejakan	x				Perpejakan I	Perpejakan	Auditing I	
36	GRIFUS IQBAL, SE, Ak., M.Si.	1975	34	24	DOSEN-PNS	122 304 306	Bc	Aidien Aini	S2	CPMA	Riset Akuntansi dan Perilaku Keuangan	INTERNAL AUDITOR	Man. Keuangan	Man. Keuangan	x				Man. Sistem Internasional	Man. Keuangan		
37	ARUM PRASTWI, SE, Ak., M.Si.	1973	40	26	DOSEN-PNS		Bb	Aidien Aini	S2		Riset Sistem Informasi Akuntansi		Ak. Keuangan	Ak. Keuangan	x				Ak. Keuangan I	Prakt. Ak. Keuangan	Peng. Akuntansi	
38	DEDE SADIWO, SE, M.Si.	1965	54	4	DOSEN-PNS		Bb	Aidien Aini	S2		Riset Sistem Informasi Akuntansi	SM	Stat. Informal	Stat. Informal	x				Peng. Et. Mikro	SM		
39	HELMI ADAM, SE, MSA, Ak,CPMA	1978	32	32	DOSEN-PNS	122 210 783	Bb	Aidien Aini	S2	CPMA	Riset Akuntansi Manajemen dan Keperluan	SYSTEM CONSULTANT	Ak. Manajemen	Ak. Manajemen	x				Prakt. Ak. Manajemen	Ak. Biaya	Penganggaran	
40	YENNY WIDYA, SE, MSA, Ak.	1975	32	32	DOSEN-PNS		Bb	Aidien Aini	S2*		Riset Etna Basis dan Profesi	MANAGEMENT ACCOUNTANT	Ak. Internasional	Auditing	x				Ak. Lanjutan	Ak. Internasional	Auditing I	
41	LUTFI HARS, SE, M.Ak., Ak.	1978	32	32	DOSEN-PNS		Bb	Aidien Aini	S2		Riset Sistem Informasi Akuntansi	MANAGEMENT ACCOUNTANT	SA	Stat. Informal	x				Sistem Informasi Akuntansi	Sistem Informasi Manajemen		
42	DE KIRNU RUSTO, SE, M.Ak., Ak BKP	1980	31	34	DOSEN-PNS	122 221 445	Bb	Aidien Aini	S2	BKP	Riset Perpejakan	MANAGEMENT ACCOUNTANT	Perpejakan	Perpejakan	x				Ak. Keuangan I	Ak. Lanjutan I	Perpejakan	
43	INDRA FITRIKAR, SE, MSA, Ak.	1979	32	33	DOSEN-PNS		Bb	non	S2		Riset Auditing	KAP	Ak. Keuangan	Ak. Keuangan	x				Auditing II	Sistem Internasional		
44	ANIE RUSAKTIVA, SE, MSA, Ak.	1976	32	32	DOSEN-PNS		Bb	Aidien Aini	S2		Riset Perpejakan	KAP	Auditing	Auditing	x				Auditing II	Penganggaran	Akuntansi Sektor Publik	
45	ANDY WUKUNYI, SE, MSA, Ak.	1979	32	33	DOSEN-PNS		Bb	non	S2		Riset Perpejakan	KAP	Ak. Manajemen	Ak. Sekt. Publik	x				Auditing II	Manajemen Sektor Publik		
46	ADR PUTRANUGRAHA, SE, MPA	1979	32	33	DOSEN-PNS		Bb	non	S2		Riset Sistem Informasi Akuntansi		Ak. Manajemen	Man. Keuangan	x				Akuntansi Manajemen	Manajemen Operasional		
47	AJI DEDI MULAWARMAN, Ds, MSA	1969	42	23	DOSEN-PNS		Bc	non	S3		Riset Akuntansi Syariah dan MUI Pendidikan		Akuntansi Syariah	Ak. Syariah	x	x	x	x	Tarif Akuntansi	Metodologi Penelitian		

	NAMA	Usia Produktif			STATUS	NIP	GDL	JABATAN AKADEMIK	PENDIDIKAN	Serdos	Cert. Acc	MINAT ROSET	Practical Experience	MINAT PENGAJARAN					Mata Kuliah yg Didesuh							
		Tahun Lahir	Umur	Sisa Usia Kerja										MINAT 1	Minat 2	S1	S2	S3	PP	MK 1	MK 2	MK 3	MK 4			
		AA	AA	AA																						
54	ACHMAD ZAKI, SE, MSA, Ak.	1964	27	38	DOSEN-PNS		2b	non	S2		SAG	Riset Akuntansi Syariah dan Implikasinya		Akuntansi Syariah	Ak. Syariah	✓						Analisa Laporan	Akuntansi Keuangan Syariah			
55	YUO FIRMANO, SE, MSA, Ak.				DOSEN-NON PNS			non	S2			Riset Sistem Informasi Akuntansi	SYSTEM CONSULTANT	SA	Ak. Sekt. Publik	✓						Sistem Informasi Akuntansi				
56	KRISTIN ROSALINA, SE, MSA, Ak.				ASDOG-NON PNS			non	S2				SYSTEM CONSULTANT	Ak. Manajemen		✓						Akuntansi Manaj	Praktikum Auditing			
57	UBENDILAH, SE.				ASDOG-NON PNS			non	S1*				BUSINESS CONSULTANT	Akuntansi Syariah		✓						Akuntansi Syariah	Praktikum Auditing			
58	MESIA AMBETA, SE, MSA, Ak.				ASDOG-NON PNS			non	S2				SYSTEM CONSULTANT	Ak. Sekt. Publik		✓						Ak. Sekt. Publik	Praktikum Auditing			
59	PUTU PRIMA W, SE				ASDOG-NON PNS			non	S1*					Man. Keuangan		✓						Manajemen Keu	Praktikum Auditing			
60	AANG KURNIFI, SE				ASDOG-NON PNS			non	S1*				INTERNAL AUDITOR	Ak. Manajemen		✓						Akuntansi Manaj	Praktikum Akuntansi			
61	NURLITA N, SE.				ASDOG-NON PNS			non	S1*					Ak. Keuangan		✓						Ak. Keuangan	Praktikum Ak Keuangan			
62	IRGANA R, SE				ASDOG-NON PNS			non	S1*				INTERNAL AUDITOR	Auditing		✓						Auditing I	Praktikum Auditing			
63	AYU FURRY, SE				ASDOG-NON PNS			non	S1*				SYSTEM CONSULTANT	Auditing		✓						Auditing I	Praktikum Perilaku			